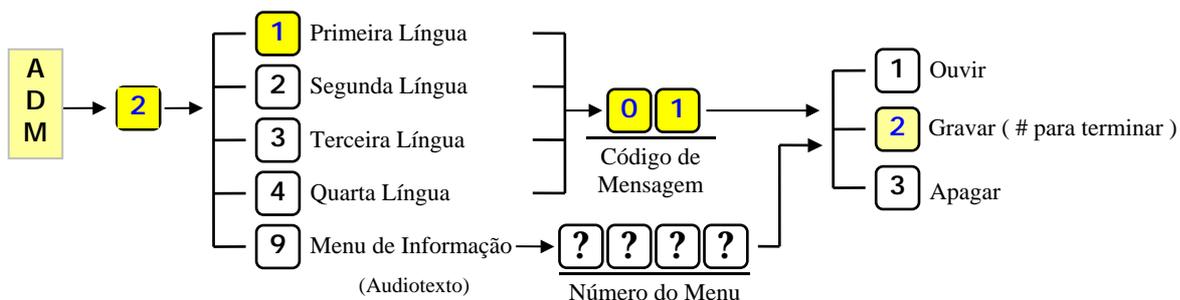
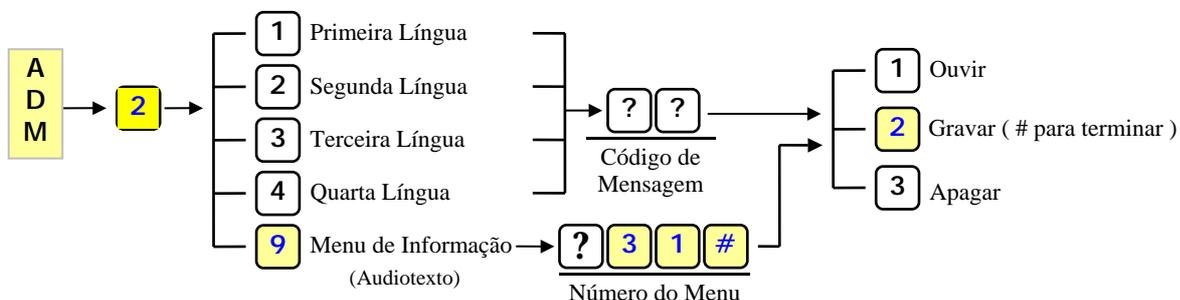
# PAV – Exemplo de Audiotexto

Pretende-se com este documento facilitar a primeira abordagem à criação de uma estrutura de Audiotexto na gama de produtos EuroPhone não substituindo a consulta dos manuais e guias do produto.

O primeiro passo será o planeamento da estrutura de Audiotexto pretendida, pelo que sugerimos a elaboração de um diagrama com os menus, e respectivas mensagens a gravar, de modo a servir de suporte ao trabalho a desenvolver (ver diagrama exemplificativo em anexo).
Nesse diagrama deve colocar junto a cada menu o seu número respectivo (M_XXXX). O número do menu não é mais do que os dígitos de selecção marcados para ouvir esse menu. Como exemplo veja-se o menu M_111 em que as setas representam os dígitos de selecção desse menu, i.e. os dígitos marcados desde o inicio (mensagem de atendimento) até ser reproduzido o respectivo menu.

A primeira mensagem a gravar é a mensagem de atendimento. Note-se que esta mensagem é diferente para o Horário de Funcionamento (Código 01) , Período de Refeição (Código 02), Fora do Horário de Funcionamento (Código 03) e Dias de Descanso (Código 04). Se usar diferentes línguas deverá gravar a mensagem respectiva nas línguas pretendidas.

Para gravar as mensagens siga o indicado no Guia de Administrador. Por exemplo para gravar a mensagem de atendimento durante o Horário de Funcionamento (Código 01) na primeira língua seleccione ADM_2_1_01_2 conforme indicado abaixo.

De seguida deve gravar todos os menus de audiotexto existentes na estrutura criada.
Por exemplo para gravar o menu M_31 seleccionar ADM_2_9_31#_2 conforme indicado abaixo.

Note-se que dado o número de menu a gravar não possuir 4 dígitos deve esperar 3 segundos após digitar o número do mesmo, ou digitar # para o PAV o assumir de imediato.

Tal como referido anteriormente note-se que não é necessário qualquer atribuição da mensagem gravada ao menu de audiotexto pois o número do menu não é mais do que a sequência de dígitos de pré-selecção marcados pelo utilizador, i.e. para o menu M_31 gravado acima corresponde a selecção de **3** no menu inicial e à posterior selecção de **1** no menu seguinte.

Portanto ao gravar o menu M_31 será aquele se será reproduzido após a selecção de **3** (M_3) e posterior selecção de **1** (M_31) ficando essa atribuição automaticamente efectuada. O mesmo é válido para os restantes menus.

Depois de ter gravado a totalidade dos menus de audiotexto deverá efectuar as necessárias configurações de acordo com o funcionamento pretendido. Deve seguir o Guia de Administrador dado que todos os comandos necessários estão disponíveis nesse guia. Sugerimos ainda a consulta do Manual de instalação e programação para informações mais detalhadas.

**A título de exemplo mostra-se como é possível:**

1 - Atribuir uma extensão directamente a um digito de selecção na mensagem de atendimento.
Permite atribuir uma extensão directamente a um digito de selecção na mensagem de atendimento pelo que não chegam a ser utilizados os menus de audiotexto. Note-se que para soluções simples este processo poderá ser o suficiente atribuindo extensões directamente a dígitos de selecção.
No exemplo atribui-se a extensão 20 quando seleccionado o digito 9 fazendo ADM_5_9_20 não esquecendo de marcar o # ou aguardar os 3 segundos (ADM_5_9#_20# para não esperar). Este procedimento é sempre igual sempre que não existam 4 dígitos pelo que não voltaremos a referir.

2 – Definir uma operadora num dado horário.
Definir a primeira operadora durante o horário de funcionamento como ficando atribuída à extensão 28 fazendo ADM_4_1_28. Deste modo quem marcar **0** para falar com a operadora será encaminhado para a extensão 28. Defina ainda as restantes operadores nos diversos horários. Entende-se como 'operadora' a extensão que irá fazer o atendimento num dado horário sempre que o chamador seleccione o digito definido para o efeito (por defeito 0).

3 – Atribuir uma extensão a um menu de Audiotexto.
Usar ADM_6_MMMM_EEEE em que MMMM é o menu de audiotexto e EEEE a extensão a atribuir a esse menu. Por exemplo para atribuir o menu M_112 à extensão 21 fazer ADM_6_112_21. Note-se que pode atribuir mais do que um menu à mesma extensão.

4 – Audiotexto multilíngue
No caso de pretender construir uma estrutura de audiotexto em diversas línguas sugerimos que na mensagem de atendimento informe o chamador dessa possibilidade. Exemplo.
*Obrigado por ter ligado para a EuroSolution, Lda. Para atendimento em Português marque 1. Thank you for calling EuroSolution. For English dial 2. Gracias por llamar Eurosolution, lda. Para castellano elegir 3. Merci pour appeler EuroSolution, Lda. Pour français cadran 4.*
Depois disso grave todos os menus de audiotexto iniciados por 1 (M_1XXX) em Português, todos os menus iniciados por 2 (M_2XXX) em Inglês, todos os menus de audiotexto iniciados por 3 (M_3XXX) em espanhol e todos os menus iniciados por 4 (M_4XXX) em francês.
Consulte a nota de aplicação relativa a atendimento multilíngue para o caso de pretender funções avançadas.

5 – Alterar a língua da mensagem de final de menu
A mensagem '*Para repetir marque asterisco, para menu anterior marque cardinal, ou marque zero para falar com a operadora*' (código 21) é reproduzida de imediato a seguir à mensagem de audiotexto sempre que o chamador não efectue qualquer selecção.
No caso de estar a utilizar menus de audiotexto em diferentes línguas deve seleccionar a mensagem em causa de modo a que esta seja reproduzida na língua respectiva. Configurar ADM_5_991_Y_X em que Y é o primeiro digito do menu e X a língua pretendida (1 a 4).
Não definir qualquer digito para SYS_3_6, SYS_3_7 e SYS_3_8 já que essas definições são para o código de língua no caso de pretender efectuar pré-atendimento em várias línguas, sem utilizar audiotexto multilíngue.

Mensagem de Atendimento
Obrigado por ter ligado para o ***Banco dos Seus Sonhos***
Para informações de crédito marque **1**, para seguros marque **2**, para cartões de crédito marque **3**, para outro assunto marque **9**
Para aceder directamente a uma extensão marque o número da extensão pretendida ou marque **0** para falar com a operadora.
ADM_4_1_[ 28 ]
ADM_5_9_[ 20 ]
Dígito Marcado para selecção.
M_1
Para crédito à habitação marque **1**, para crédito pessoal marque **2**
M_2
Para seguro ramo automóvel marque **1**, para seguro ramo vida marque **2**, para outros seguros marque **3**
M_3
Para informações sobre o Visa Electron Jovem marque **1**, para outros cartões marque **2**
X X
M_11
Para processos a decorrer marque **1,** para novos processos marque **2**
M_12
M_21
M_22
M_23
M_31
O cartão Visa Electron Jovem é destinado a ..... com uma taxa de juro de .... e ..................................................... .....
Ao aderir ao cartão Electron Jovem hablita-se a .............................
...........................................................................................
Para solicitar um cartão de imediato marque **1**
M_32
Directamente para a extensão selecionada.
Audiotexo
M_111
M_112
Por favor prepare o número de processo , a data de entrada do mesmo e marque **1** para ser atendido de imediato
M_311
M_1111
ext. 28
ext. 21
ext. 22
ext. 23
ext. 24
ext. 25
ext. ___
ext. 26
ext. 20
OPERADORA
Legenda
msg. 21
Na língua 1 (Português)
Para repetir marque asterisco, para menu anterior marque cardinal ,ou marque zero para falar com a operadora